カスタマーハラスメントに関する当社の対応

令和8年 10 月1日
株式会社　本間組

はじめに

本間組では、お客様の信頼にこたえ、質の高いサービスや商品を提供する前提として、全役職員の人権が尊重された良好な職場環境の確保が大変重要と考えております。

また、お客様を始めとした全てのビジネスパートナー（以下「お客様等」といいます。）の人権を尊重し、お客様等の信頼や期待にこたえていくため、お客様等の声に真摯に耳を傾ける姿勢に何ら変わりはありませんが、万が一、お客様等から、役職員に対し、社会通念を超えた要求や言動があった場合の対応方針を定めました。

当社役職員の人格を否定し尊厳を傷つける言動に対しては、毅然とした態度で対応し、健全な職場環境を確保しつつ、引き続きお客様等とのより良い関係の維持に努めてまいります。

カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの要求・言動のうち、要求の内容に妥当性を欠くもの、または内容が妥当であっても当該要求を実現するための手段・態様が社会通念に照らして不相当なものであり、当社役職員の就業環境が害されるものをいいます。

具体例は以下の通りです。

【対象となる行為例】

- ✦ 身体的・精神的な攻撃（暴行、傷害、強要、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、威圧的な言動）
- ✦ 土下座の要求
- ✦ 正当な理由のない反復継続的な言動、執拗な言動
- ✦ 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- ✦ 差別的な言動
- ✦ 性的な言動
- ✦ 役職員個人への攻撃、要求
- ✦ SNS/インターネット上への個人情報等の投稿（写真、音声、映像の公開）や誹謗中傷
- ✦ 正当な理由のない又は過剰・過度な商品交換やサービスの提供、金銭補償の要求、謝罪の要求

※ 上記の行為例は例示であり、これらに限るものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応姿勢

カスタマーハラスメントに対しては、会社として適切に対応します。その際、悪質な事案であると判断した場合は、必要に応じ警察や弁護士等と連携し、会社として法的措置等を含め、厳正に対処します。

カスタマーハラスメントに該当すると当社が判断した場合には、お客様等への対応を中断又はお断りさせていただく場合があります。

当社における取組

- ✦ カスタマーハラスメントが発生した際の事実関係の正確な把握及び必要な対応の速やかな実施
- ✦ カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定
- ✦ 当社で働く役職員に対する教育・研修の実施
- ✦ 当社で働く役職員のための相談・報告体制の整備
- ✦ カスタマーハラスメントの被害にあった当社役職員に対する適切な配慮
- ✦ カスタマーハラスメントが発生した場合の、同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の）ため、取組の見直しや改善の実施
- ✦ 相談者等のプライバシーを保護するための必要な措置の実施及び相談を理由とした不利益な取扱いの禁止

その他

当社は、お客様等に対して敬意をもって接するとともに、当社役職員自らがカスタマーハラスメントに該当する行為を行わないよう啓発・教育を実施します。